

ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY OF THE JAVA COMPUTER SAMARINDA WEBSITE ON USER SATISFACTION USING THE MODIFIED WEBQUAL 4.0 METHOD

Randi Wahyu Putra¹⁾, Hanifah Ekawati²⁾, dan Amelia Yusnita³⁾

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma
^{1,2,3}JL. M. Yamin, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123
randyranyau@gmail.com¹⁾, hanifah@wicida.ac.id²⁾, amelia@wicida.ac.id³⁾

ABSTRACT

This study analyzes How the Quality of Java Computer Samarinda Website Service Affects User Satisfaction Using the Modified Webqual 4.0 Method. The background is the importance of the Quality of Java Computer Samarinda Website Service on User Satisfaction. This study was conducted with the aim of finding out what users like and dislike. By understanding the problems faced by users, in order to improve navigation, content, design, and features to improve the overall user experience of the quality of Java Computer Samarinda website services. The method used to measure user satisfaction is using the Modified Webqual 4.0 Method. The results show that Usability quality is 84,87%, Information quality is 81,34%, Interaction quality is 82,83%, Interface quality is 86,02%, and User satisfaction is 85,14% which indicates that it is good. It can be concluded that the Java Computer Samarinda website (javacomputer.co.id) has effective and efficient services with good qualifications, but has not achieved very good quality because it still requires some improvements and developments.

Keywords: *Quality, User Satisfaction, Website, Modified Webqual 4.0*

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE JAVA COMPUTER SAMARINDA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis Bagaimana Kualitas Layanan *Website* Java Computer Samarinda Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode *webqual* 4.0 Modifikasi. Latar belakangnya pentingnya Kualitas Layanan *Website* Java Computer Samarinda Terhadap Kepuasan Pengguna. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai oleh pengguna. Dengan memahami masalah yang dihadapi pengguna, agar bisa memperbaiki navigasi, konten, desain, dan fitur untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan terhadap kualitas layanan *website* Java Computer Samarinda. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna Dengan Metode *webqual* 4.0 Modifikasi. Hasil menunjukkan bahwa *Usability quality* (Kualitas Penggunaan) sebesar 84,87%, *Information quality* (Kualitas Informasi) sebesar 81,34%, *Interaction quality* (Kualitas Interaksi) sebesar 82,83%, *Interface quality* (Kualitas Desain) sebesar 86,02%, dan *User satisfaction* (Kepuasan Pengguna) sebesar 85,14% yang mengindikasikan sudah baik. dapat ditarik kesimpulan bahwa *website* Java Computer Samarinda (javacomputer.co.id) memiliki layanan yang sudah efektif dan efisien dengan kualifikasi baik, namun belum mencapai kualitas yang sangat baik dikarenakan masih memerlukan beberapa peningkatan dan pengembangan.

Kata Kunci: Kualitas, Kepuasan Pengguna, Situs Web, Webqual 4.0 modifikasi

1. PENDAHULUAN

Java Computer Samarinda adalah toko komputer yang berlokasi di Samarinda, Kalimantan Timur, yang bergerak dalam bisnis distributor, supplier, dan retailer komputer yang menyediakan berbagai jenis produk.

Dengan berbagai macam jenis produk yang diperjual belikan pada toko Java Computer Samarinda maka diperlukan sebuah wadah untuk mempromosikan produk yang dijual, salah satu teknik pemasaran produk yang ada pada toko Java Computer Samarinda adalah

menggunakan website. *Website* merupakan sebuah sistem yang dirancang dengan sedemikian rupa yang bertujuan untuk mempermudah manusia dalam memperoleh informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkannya, informasi tersebut bisa dalam bentuk teks, suara, gambar, video dan lainnya yang disimpan dengan apa yang disebut sebagai sistem itu sendiri.

Website (www.javacomputer.co.id) merupakan layanan informasi berbasis web yang dikembangkan oleh Java Computer Samarinda untuk mempromosikan produk yang dijual. Dalam website Java Computer Samarinda berisi informasi yang diperlukan oleh pengguna, seperti alamat serta jenis produk yang diperlukan belikan pada toko Java Computer Samarinda. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai oleh pengguna. Dengan memahami masalah yang dihadapi pengguna, agar bisa memperbaiki navigasi, konten, desain, dan fitur untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan terhadap kualitas layanan *website* Java Computer Samarinda yang akan dianalisis menggunakan metode *webqual* 4.0 Modifikasi, metode *webqual* 4.0 Modifikasi dipilih karena bisa diterapkan pada berbagai jenis website, mulai dari e-commerce, portal berita, website institusi pemerintah, hingga platform pendidikan. Dengan beberapa modifikasi, metode ini bisa disesuaikan dengan karakteristik pengguna dan tujuan masing-masing website, sehingga nanti akan didapatkan hasil penilaian yang dapat bermanfaat bagi *website* Java Computer Samarinda dalam upaya memperbaiki kekurangan bilamana ditemukan.

Berdasarkan permasalahan tersebut menjadi latar belakang pengambilan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Java Computer Samarinda Terhadap Pengguna Dengan Metode *webqual* 4.0 Modifikasi”.

2. RUANG LINGKUP

Penelitian ini menggunakan 4 variabel dari metode *webqual* 4.0 modifikasi yakni:

1. *usability quality* (kualitas pengguna)
2. *information quality* (kualitas informasi)
3. *interaction quality* (kualitas interaksi)
4. *user interface quality* (kualitas desain)

3. BAHAN DAN METODE

3.1 Analisis

Menurut Irawan dkk. (2021). Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya. Dalam definisi lain, Analisis adalah proses menyadari sesuatu dengan teliti dan hati-hati, atau menggunakan data dan metode statistik untuk memahami atau menjelaskan hal tersebut.

Dalam analisis sistem terdapat langkah-langkah seperti:

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi masalah.

2. *Understand*, memahami kerja dari sistem yang ada.

3. *Analyze*, yaitu menganalisis sistem.

4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis.

3.2 Kualitas

Apriliana & Sukaris (2022). Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Menurut ISO 9000, kualitas adalah kesesuaian antara karakteristik produk atau layanan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan, dan kemampuan produk atau layanan untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan.

3.3 Layanan

Menurut Apriliana & Sukaris (2022). Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

3.4 Kualitas Layanan

Irawan dkk. (2021). Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang di ingkan dan diharapkan oleh konsumen.pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

3.5 Website

Menurut Apandi dkk. (2023). Website atau situs web adalah sebuah halaman atau kumpulan halaman yang dapat diakses melalui internet dan menyajikan informasi yang terstruktur dalam bentuk teks, gambar, video, atau elemen multimedia lainnya. Situs web dapat diakses oleh pengguna melalui perangkat komputer atau perangkat mobile yang terkoneksi dengan internet. Tujuan dibangunnya situs web bermacam-macam, mulai dari informasi produk, jasa, hingga untuk kepentingan pendidikan atau hiburan.

3.6 Kualitas Website

Segala sesuatu yang diciptakan mempunyai kriteri sama halnya dengan *website* yang mempunyai kriteria. *Website* yang baik tidak hanya terbatas pada masalah

desain dan seni, tetapi juga harus menganut *methodology*, standar-standar baku pemrograman yang telah ada.

3.7 Populasi

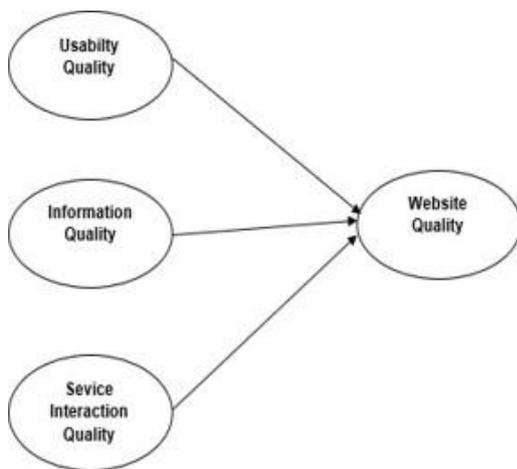
Menurut Amin dkk. (2023). Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu. Jadi pada prinsipnya, populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana menjadi terikat kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian.

3.8 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Situs web ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* ini berbasis pada *Quality Function Deployment (QFD)*. mengembangkan metode *Webqual* dan memperkenalkan *Webqual*, sebagai sebuah ukuran kualitas situs web dengan 12 dimensi didasarkan pada tinjauan literatur yang luas dan wawancara dengan desainer dan pengunjung situs web.

3.9 Webqual Modifikasi 4.0

Menurut Sutrisno dkk. (2021). *WebQual 4.0 Modifikasi* menggunakan konsep pengukuran *WebQual 4.0* dengan menambahkan pengukuran *interface quality* (kualitas desain) yang diadaptasi dari penelitian dengan tiga dimensi utama *WebQual 4.0* yaitu: *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi).



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Irawan dkk. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website DISDUKAPIL Kutai Kartanegara Dengan Metode *Webqual 4.0 Modifikasi*

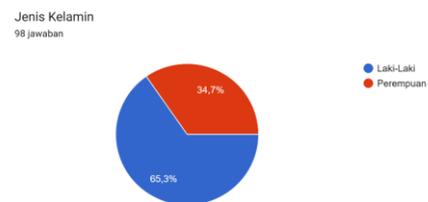
3.10 Instrumen Penelitian

Maulana (2022). Instrumen adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi

sistematis dan dipermudah olehnya. Alat atau instrumen evaluasi alat adalah sesuatu yang dapat digunakan untuk mempermudah seseorang dalam melaksanakan tugas atau mencapai tujuan secara lebih efektif dan efisien. Suatu instrumen tidak dapat langsung digunakan, melainkan harus diuji kevalidannya terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar terbukti bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur sesuatu adalah valid dan layak digunakan. Oleh karena itu uji validitas dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini terdapat sebanyak 68 orang responden. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dan margin error sebesar 10%. Sehingga berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah 68. dengan karakteristik berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebanyak 42 orang dan perempuan dengan persentase sebanyak 24 orang. Dengan karakteristik rata rata usia 19-45 tahun sebanyak 68 orang.



Gambar 2. Data Jenis Kelamin Responden

Penelitian ini melibatkan 98 responden yang terbagi menjadi dua kelompok. Sebanyak 30 responden digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan 68 responden lainnya digunakan untuk uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Kuesioner terdiri dari 33 pertanyaan.

4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat nilai total correlation dengan menggunakan teknik korelasi product moment pearson yaitu dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Pengujian dilakukan menggunakan bantuan program SPSS V.25 dengan taraf signifikan 0,05. Nilai r tabel didapatkan dari rumus derajat kebebasan $(dk) = n-2$ dengan nilai n yaitu 28, berdasarkan rumus tersebut maka nilai r tabel yang didapatkan sebesar 0,306. Hasil uji validitas dijelaskan sebagai berikut:



		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTALX1	
X1.1	Pearson Correlation	1	.666**	.793**	.427*	.206	.198	.477**	.372*	.738**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.019	.275	.294	.008	.043	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.666**	1	.617**	.517**	.376*	.370*	.559**	.525**	.786**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.040	.044	.001	.003	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.793**	.617**	1	.565**	.354	.469**	.182	.528**	.812**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.055	.009	.335	.003	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.427*	.517**	.565**	1	.378*	.488**	.378*	.534**	.746**	
	Sig. (2-tailed)	.019	.003	.001		.040	.006	.039	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.206	.376*	.354	.378*	1	.661**	.247	.313	.607**	
	Sig. (2-tailed)	.275	.040	.055	.040		.000	.188	.092	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.198	.370*	.469**	.488**	.661**	1	.257	.649**	.709**	
	Sig. (2-tailed)	.294	.044	.009	.006	.000		.171	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.477**	.559**	.182	.378*	.247	.257	1	.538**	.598**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.335	.039	.188	.171		.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.372*	.525**	.528**	.534**	.313	.649**	.538**	1	.761**	
	Sig. (2-tailed)	.043	.003	.003	.002	.092	.000	.002		.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX1	Pearson Correlation	.738**	.786**	.812**	.746**	.607**	.709**	.598**	.761**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar 3. Hasil Uji Validitas

4.2 Uji Reabilitas

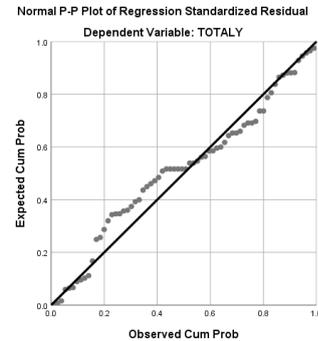
Hasil analisis data menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* adalah sebesar **0,962**, yang lebih besar dari ambang batas reliabilitas **0,60**. Hal ini menandakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, seluruh item dalam instrumen penelitian dianggap reliabel.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	136.6000	383.972	.414	.963
X1.2	136.5667	384.530	.694	.961
X1.3	136.6000	382.179	.457	.963
X1.4	136.5333	375.706	.730	.961
X1.5	136.4333	382.944	.565	.962
X1.6	136.6000	380.800	.569	.962
X1.7	136.5333	380.878	.717	.961
X1.8	136.4333	381.495	.642	.961
X2.1	136.6667	381.678	.686	.961
X2.2	136.6667	373.747	.753	.961
X2.3	136.5333	369.085	.823	.960
X2.4	136.4667	384.740	.541	.962
X2.5	136.4000	390.869	.459	.962
X2.6	136.3333	383.402	.655	.961
X2.7	136.8667	372.602	.691	.961
X3.1	136.8333	377.592	.672	.961
X3.2	136.6333	378.240	.677	.961
X3.3	137.0333	364.961	.789	.960
X3.4	136.8000	379.131	.643	.961
X3.5	136.8000	383.407	.477	.962
X3.6	136.6333	376.171	.630	.961
X3.7	136.6000	383.490	.542	.962
X4.1	136.5667	370.047	.776	.960
X4.2	136.5333	379.016	.635	.961
X4.3	136.4667	381.085	.698	.961
X4.4	136.3000	384.976	.647	.961
X4.5	136.4667	386.464	.647	.961
X4.6	136.5667	374.530	.739	.961
Y1	136.6667	366.575	.832	.960
Y2	136.6000	379.559	.695	.961
Y3	136.6667	378.989	.696	.961
Y4	136.7333	373.582	.813	.960
Y5	136.6000	383.352	.609	.962

Gambar 4. Hasil Uji Reabilitas

4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat data apakah terdistribusi secara normal atau tidak. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk menghasilkan grafik P-P Plot of regression standardized residual yang dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 5. Uji Normalitas

4.4 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas (X) atau lebih secara serempak terhadap variabel terikat (Y). Kondisi yang harus terpenuhi adalah F hitung > F tabel dan nilai sig < 0,05.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	454.910	4	113.727	42.343	.000 ^b
	Residual	169.208	63	2.686		
	Total	624.118	67			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX4, TOTALX1, TOTALX2, TOTALX3

Gambar 6. Uji F

4.5 Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi variabel bebas (X1, X2, X3, X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y1). Variabel bebas dikatakan memiliki pengaruh signifikansi terhadap variabel terikat apabila T hitung > T tabel dan nilai signifikansi < 0,05.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.853	1.703		.501	.618
	TOTALX1	.046	.070	.070	.660	.512
	TOTALX2	.145	.086	.221	1.673	.099
	TOTALX3	.076	.100	.113	.757	.452
	TOTALX4	.485	.106	.520	4.551	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

Gambar 7. Uji T

Dalam penelitian ini taraf signifikansi yang digunakan = 0,05. Langkah selanjutnya adalah mencari nilai T tabel yang dilakukan dengan cara melihat pada tabel t pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan $df=n-k-1$ atau $68-4-$

1=63 maka dapat dilihat pada tabel t nilai T tabel = 1,998.

Berdasarkan tabel 4.10 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Variabel X1 memiliki T hitung = 0,660 dan nilai sig = 0,512. Karena T hitung < T tabel dan nilai sig > 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X1 (usability quality) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y1 (user satisfaction).
2. Variabel X2 memiliki T hitung = 1,673 dan nilai sig = 0,099. Karena T hitung < T tabel dan nilai sig > 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X2 (information quality) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y1 (user satisfaction).
3. Variabel X3 memiliki T hitung = 0,757 dan nilai sig = 0,452. Karena T hitung < T tabel dan nilai sig > 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X3 (interaction quality) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y1 (user satisfaction).
4. Variabel X4 memiliki T hitung = 4,551 dan nilai sig = 0,000. Karena T hitung > T tabel dan nilai sig < 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X4 (interface quality) memiliki pengaruh terhadap variabel Y1 (user satisfaction).

5. KESIMPULAN

Dari semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang dilakukan pada analisis kualitas layanan dan pengelolaan website menggunakan variabel usability quality, information quality, interaction quality, interface quality dan user satisfaction. Maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Penelitian ini melibatkan sebanyak 68 responden dengan rentang usia antara 19 hingga 45 tahun, terdiri dari 44 responden laki-laki dan 24 responden perempuan. Penilaian terhadap website Java Computer Samarinda (javacomputer.co.id) dilakukan berdasarkan lima aspek utama, yaitu kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas desain, dan kepuasan pengguna.
2. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas penggunaan (usability quality) memperoleh nilai sebesar 84,87%, yang mengindikasikan bahwa website telah memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik.
3. Pada aspek kualitas informasi (information quality), website ini mendapatkan skor 81,34%, mencerminkan bahwa informasi yang disajikan cukup akurat, relevan, dan dapat dipercaya.
4. Kemudian, untuk kualitas interaksi (interaction quality), diperoleh nilai 82,83%, yang berarti website dinilai sudah cukup interaktif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
5. Kualitas desain antarmuka (interface quality) mendapat skor tertinggi yaitu 86,02%, menunjukkan bahwa tampilan visual dan tata letak website dianggap menarik dan memudahkan navigasi.

6. Terakhir, dari segi kepuasan pengguna (user satisfaction), website ini memperoleh nilai 85,14%, yang menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas dengan pengalaman mereka saat menggunakan situs tersebut.

7. Secara keseluruhan, website Java Computer Samarinda menunjukkan performa yang baik dalam semua aspek yang dievaluasi, dan mampu memberikan pengalaman pengguna yang memadai bagi para pengunjung situsnya.

Berdasarkan data hasil perhitungan dari beberapa variabel di atas sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa website Java Computer Samarinda (javacomputer.co.id) memiliki layanan yang sudah efektif dan efisien dengan kualifikasi baik, namun belum mencapai kualitas yang sangat baik dikarenakan masih memerlukan beberapa peningkatan dan pengembangan.

6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas yang telah dikemukakan maka yang perlu diperbaiki agar dapat memaksimalkan efektivitas dan efisiensi dari website Java Computer Samarinda (javacomputer.co.id) kepada para pengunjung (pengguna). Adapun yang menjadi saran untuk sistem yang telah dianalisis Java Computer Samarinda (javacomputer.co.id) sebagai berikut:

1. Bagi pihak Java Computer Samarinda dapat segera meningkatkan halaman Produk, Sertakan deskripsi detail dan informatif untuk setiap produk. Berikan informasi yang relevan. Dan Pastikan halaman dimuat dengan cepat. Optimalkan ukuran file gambar untuk mengurangi waktu muat.
2. Pada halaman produk terdapat banyak sekali gambar produk yang tidak tersedia dan deskripsi produk yang tidak dicantumkan. mengakibatkan pembeli tidak mengetahui produk yang dijual pada Java Computer Samarinda.
3. Update informasi yang terdapat pada halaman produk, tentang kami dan blog.
4. Bagi mahasiswa lain, yang nantinya ingin mengembangkan lebih lanjut dapat menambahkan metode lain agar dapat perbandingan. Selain dengan menambahkan metode lain diharapkan juga dalam penelitian dapat melakukan Pilot Test seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.

7. REFERENSI

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *JURNAL PILAR*, 14, 15–31.
- Apandi, A., Ibni, S., & Istini, M. (2023). PEMBUATAN WEBSITE PENJUALAN TOKO BAJU BIAZRA-STORE MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL. *JTS*, 2(3), 80.
- Apriliana, & Sukaris. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *JURNAL MANEKSI*, 11. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>



- Irawan, P., Adytia, P., & Basrie, D. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISDUKCAPIL KUTAI KARTANEGARA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI [STIMIK Widya Cipta Dharma]. <http://repository.wicida.ac.id/id/eprint/3891>
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa Article Info ABSTRACT. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 2774–2156.
- Sutrisno, H., Githa, D. P., & Susila, A. A. N. H. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Udayana Menggunakan Metode WebQual 4.0 Modifikasi. *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, 1(2), 102–114. <https://doi.org/10.25008/janitra.v1i2.137>